

## DATASHEET HỆ THỐNG PHẦN MỀM ỨNG DỤNG DÀNH CHO NGƯỜI DÂN THÀNH PHỐ PLEIKU TỈNH GIA LAI

STT	Nội dung	Danh sách tính năng
<b>A</b>	<b>Mô tả chung tính năng kỹ thuật của sản phẩm</b>	
<b>B</b>	<b>Chi tiết chỉ tiêu kỹ thuật cho sản phẩm</b>	
<b>I</b>	<b>Chỉ tiêu chức năng</b>	
<b>1</b>	<b>Tính phù hợp chức năng:</b> Tính phù hợp của chức năng so với nhu cầu người dùng và tiêu chuẩn	
A	PHÂN HỆ BACKEND - QUẢN LÝ	
1	Hệ thống	
1.1	Quản lý tài khoản cán bộ	
1.1.1	Quản lý đăng nhập/ đăng xuất	
		Đăng nhập bằng tài khoản được cấp phát
		Đăng xuất hoàn toàn khỏi hệ thống
		Đăng nhập bằng tài khoản SSO
		Đăng xuất hoàn toàn khỏi hệ thống bằng tài khoản SSO
1.1.2	Quản lý thông tin cá nhân	
		Ghi nhớ tài khoản đăng nhập
		Đổi mật khẩu
		Đổi hình đại diện
		Cập nhật hồ sơ
1.1.3	Thiết lập tài khoản người dùng	
		Xem toàn bộ tài khoản người dùng
		Xem tài khoản người dùng theo đơn vị
		Xem chi tiết thông tin tài khoản người dùng
		Thêm mới tài khoản người dùng
		Sửa tài khoản người dùng
		Xoá tài khoản người dùng
		Tìm kiếm tài khoản người dùng
		Import tài khoản người dùng
		Xuất file excel tài khoản người dùng
1.1.4	Quản lý tài khoản người dùng	
		Gán chuyên mục quản lý
		Loại bỏ chuyên mục quản lý

STT	Nội dung	Danh sách tính năng
		Cấp lại mật khẩu người dùng
		Khoá tài khoản người dùng
		Kích hoạt tài khoản người dùng
		Cấu hình thời gian đổi mật khẩu
1.1.5	Chống brute force mật khẩu khi đăng nhập	
		Hệ thống xuất mã recaptcha khi tài khoản đăng nhập sai quá 5 lần
		Hệ thống cho đăng nhập thành công nếu người dùng nhập đúng tài khoản, password và recaptcha
1.2	Quản lý cơ quan, đơn vị tham gia hệ thống	
		Xem toàn bộ cơ quan, đơn vị tham gia hệ thống theo phân cấp quản lý
		Xem thông tin chi tiết cơ quan đơn vị tham gia hệ thống
		Thêm mới cơ quan, đơn vị tham gia hệ thống
		Sửa thông tin cơ quan, đơn vị tham gia hệ thống
		Xóa cơ quan, đơn vị tham gia hệ thống
		Cập nhật chuyên mục quản lý cho cơ quan, đơn vị
		Sắp xếp thứ tự hiển thị của đơn vị
		Tìm kiếm cơ quan, đơn vị tham gia hệ thống
		Tải file mẫu import
		Import cơ quan, đơn vị theo mẫu đã cung cấp
1.3	Quản lý tài khoản công dân	
		Xem toàn bộ tài khoản công dân
		Xem tài khoản công dân theo khoản thời gian
		Xem tài khoản công dân theo trạng thái
		Xem chi tiết thông tin tài khoản công dân
		Sửa tài khoản công dân
		Xoá tài khoản công dân
		Tìm kiếm tài khoản công dân
		Xuất file excel tài khoản công dân
		Khoá/ kích hoạt tài khoản công dân
		Cấp lại mật khẩu tài khoản công dân
1.4	Quản lý nhật ký sử dụng	
		Xem toàn bộ nhật ký sử dụng

STT	Nội dung	Danh sách tính năng
		Xem nhật ký sử dụng theo đơn vị
		Xem nhật ký sử dụng theo tên
		Tìm kiếm nhật ký sử dụng
1.5	Quản lý phân quyền	
1.5.1	Quản lý nhóm người dùng	
		Xem toàn bộ nhóm người dùng
		Xem thông tin chi tiết nhóm người dùng và quyền tương ứng
		Thêm mới nhóm người dùng
		Sửa thông tin nhóm người dùng
		Gán quyền cho nhóm người dùng
		Loại bỏ quyền cho nhóm người dùng
		Xoá thông tin nhóm người dùng
		Tìm kiếm nhóm người dùng
1.5.2	Quản lý danh sách nhóm menu	
		Xem toàn bộ nhóm menu
		Xem thông tin chi tiết nhóm menu, các menu con tương ứng
		Thêm mới nhóm menu
		Sửa thông tin nhóm menu
		Xoá nhóm menu
		Sắp xếp nhóm menu
		Tìm kiếm nhóm menu
1.5.3	Quản lý danh sách menu và chức năng	
		Xem toàn bộ danh sách menu và chức năng
		Xem thông tin chi tiết menu và chức năng
		Thêm mới menu và chức năng
		Sửa menu và chức năng
		Xoá menu và chức năng
		Tìm kiếm menu và chức năng
		Lọc menu và chức năng theo quyền, theo chức năng
		Lọc menu và chức năng theo trạng thái
1.5.4	Danh sách người dùng	
		Hiển thị danh sách người dùng

STT	Nội dung	Danh sách tính năng
		Xem danh sách thông tin người dùng và quyền tương ứng
		Tìm kiếm thông tin người dùng
1.6	Quản lý quy trình	
1.6.1	Quản lý quy trình	
		Cập nhật quy trình
		Thêm bước xử lý trong quy trình
		Thiết lập thông tin tên bước xử lý trong quy trình
		Thiết lập chọn quyền thao tác bước xử lý trong quy trình
		Thiết lập chọn mẫu form cho thao tác của các bước xử lý trong quy trình
		Thiết lập chọn loại thao tác cho thao tác của bước xử lý trong quy trình
		Thiết lập chọn độ ưu tiên của bước xử lý trong quy trình xử lý phản ánh
		Thiết lập chọn màu sắc cho bước thao tác hiển thị trên lưu đồ quy trình của hệ thống
		QTHTCó thể đồng bộ dữ liệu quy trình cũ và mới
1.6.2	Quản lý bước xử lý của quy trình	
		Thêm mới một bước xử lý trong quy trình
		Cập nhật thông tin bước xử lý trong quy trình
		Xoá bước xử lý trong quy trình
		Xem thông tin chi tiết xử lý của bước
		Kéo và di chuyển các bước xử lý trong lưu đồ quy trình trên hệ thống
		Liên kết hai bước được chọn trên lưu đồ
		Xem lưu đồ quy trình mới sau khi liên kết thành công 2 bước
1.7	Quản lý email	
		Hiển thị danh sách email
		Xem thông tin chi tiết email
		Cấu hình email tiếp nhận thông tin phản ánh
		Thêm mới email
		Sửa email

STT	Nội dung	Danh sách tính năng
		Xoá email
		Tìm kiếm email
1.8	Tương tác - Chat	
1.8.1	Quản lý tương tác cá nhân	
		Tìm kiếm danh bạ theo Họ tên, email hoặc số điện thoại
		Xem danh bạ tất cả thành viên trên hệ thống
		Xem danh bạ các thành viên đã kết bạn
		Chat text, gửi file, icon cảm xúc
		Xoá nội dung chat
1.8.2	Quản lý tương tác nhóm	
		Xem nhóm tương tác mà mình tham gia
		Tạo mới nhóm chat
		Rời nhóm mà mình tham gia
		Chat text, gửi file, icon cảm xúc
		Xoá nội dung chat
2	Phân hệ Phản ánh hiện trường	
2.1	Quản lý kiểm soát phản ánh	
2.1.1	Hiện thị và lọc danh sách phản ánh	
		Hiện thị danh sách tất cả phản ánh
		Hiện thị danh sách phản ánh theo trạng thái
		Hiện thị danh sách phản ánh theo tình trạng xử lý
		Hiện thị danh sách phản ánh theo lĩnh vực
		Hiện thị danh sách phản ánh theo mức độ
		Hiện thị danh sách phản ánh theo chuyên mục
		Hiện thị danh sách phản ánh theo nguồn phản ánh
		Hiện thị danh sách phản ánh theo hình thức phản ánh
		Sắp xếp hiển thị theo thời gian
2.1.2	Một số thao tác kiểm soát phản ánh	
		Sử dụng AI đánh giá mức độ trùng phản ánh mới
		Xem thông tin chi tiết phản ánh
		Tiếp nhận phản ánh
		Thêm trao đổi
		Xoá trao đổi

STT	Nội dung	Danh sách tính năng
		Theo dõi các bước xử lý của phản ánh và chỉ định cán bộ bất kỳ có quyền tham gia xử lý theo yêu cầu lãnh đạo
		Chỉnh sửa hạn xử lý và nội dung thao tác xử lý của chuyên viên
		Chỉnh sửa thông tin phản ánh khi có sai sót
		Xoá phản ánh
2.1.3	Tích hợp phản ánh từ SMS	
		Hiển thị danh sách phản ánh theo nguồn phản ánh SMS
		Hiển thị danh sách phản ánh theo tình trạng xử lý
		Hiển thị danh sách phản ánh theo nguồn phản ánh
		Hiển thị danh sách phản ánh theo chuyên mục
		Hiển thị danh sách phản ánh theo lĩnh vực
		Hiển thị danh sách phản ánh theo mức độ
		Hiển thị danh sách phản ánh theo thời gian
		Tìm kiếm phản ánh
		Xem thông tin chi tiết phản ánh
		Tiếp nhận phản ánh
		Huỷ phản ánh
		Xoá phản ánh
		Thêm trao đổi
		Xoá trao đổi
2.1.4	Tích hợp phản ánh từ Zalo (Official Account Zalo)	
		Hiển thị danh sách phản ánh theo nguồn phản ánh Zalo
		Hiển thị danh sách phản ánh theo tình trạng xử lý
		Hiển thị danh sách phản ánh theo nguồn phản ánh
		Hiển thị danh sách phản ánh theo chuyên mục
		Hiển thị danh sách phản ánh theo lĩnh vực
		Hiển thị danh sách phản ánh theo mức độ
		Hiển thị danh sách phản ánh theo thời gian
		Tìm kiếm phản ánh
		Xem thông tin chi tiết phản ánh
		Tiếp nhận phản ánh

STT	Nội dung	Danh sách tính năng
		Hủy phản ánh
		Xoá phản ánh
		Thêm trao đổi
		Xoá trao đổi
2.2	Quản lý xử lý phản ánh	
2.2.1	Xem thông tin phản ánh	
		Xem danh sách các phản ánh
		Lọc danh sách phản ánh theo theo thao tác
		Lọc danh sách phản ánh theo theo trạng thái
		Lọc danh sách phản ánh theo theo lĩnh vực
		Lọc danh sách phản ánh theo theo chuyên mục
		Lọc danh sách phản ánh theo theo thời gian
		Lọc danh sách phản ánh theo theo nguồn phản ánh
		Xem thông tin chi tiết của phản ánh
		Tải lại phản ánh để cập nhật lại danh sách phản ánh
		Xem phản ánh của đơn vị
		Xem phản ánh đã tham gia
		Thêm mới phản ánh
2.2.2	Xử lý phản ánh chờ tiếp nhận	
		Hiển thị danh sách phản ánh chờ tiếp nhận phân loại
		Tìm kiếm phản ánh
		Lọc phản ánh theo nhiều tiêu chí
		Xem chi tiết thông tin như nhật ký thao tác, log truy cập phản ánh, nội dung trao đổi của phản ánh chờ tiếp nhận
		Phân loại lĩnh vực phản ánh dựa vào kết quả phân tích xử lý ngữ nghĩa sử dụng AI của hệ thống
		Phân loại chuyên mục phản ánh dựa vào kết quả phân tích xử lý ngữ nghĩa sử dụng AI của hệ thống
		Xác định phản ánh tương tự dựa vào kết quả phân tích xử lý ngữ nghĩa sử dụng AI của hệ thống

STT	Nội dung	Danh sách tính năng
		Thực hiện tiếp nhận phản ánh chờ tiếp nhận. Hệ thống tự động gửi thông báo Notify cho cán bộ, công dân khi phản ánh được tiếp nhận, hủy.
		Xóa phản ánh chờ tiếp nhận
		Hủy phản ánh chờ tiếp nhận
		Chỉnh sửa phản ánh chờ tiếp nhận
2.2.3	Phân phối phản ánh đã tiếp nhận	
		Hiển thị danh sách phản ánh đã tiếp nhận
		Tìm kiếm phản ánh
		Lọc phản ánh theo nhiều tiêu chí
		Xem chi tiết thông tin như nhật ký thao tác, log truy cập phản ánh, nội dung trao đổi của phản ánh chờ tiếp nhận
		Xác minh lại phản ánh
		Phân phối phản ánh. Hệ thống tự động gửi thông báo Notify cho cán bộ, công dân khi phản ánh được phân phối.
		Huỷ phản ánh
		Thêm trao đổi liên quan phản ánh
		Sửa trao đổi liên quan phản ánh
		Xoá trao đổi liên quan phản ánh
		Xóa phản ánh
2.2.4	Xử lý phản ánh	
		Hiển thị danh sách phản ánh được phân công xử lý
		Tìm kiếm phản ánh
		Lọc phản ánh theo nhiều tiêu chí
		Xem chi tiết thông tin như nhật ký thao tác, log truy cập phản ánh, nội dung trao đổi của phản ánh chờ tiếp nhận
		Phân phối lại phản ánh
		Xử lý phản ánh
		Phân phối đơn vị
		Thêm trao đổi liên quan phản ánh
		Sửa trao đổi liên quan phản ánh
		Xoá trao đổi liên quan phản ánh



STT	Nội dung	Danh sách tính năng
2.2.5	Xử lý phản ánh chờ phê duyệt	
		Hiển thị danh sách phản ánh chờ phê duyệt
		Tìm kiếm phản ánh
		Lọc phản ánh theo nhiều tiêu chí
		Xem chi tiết thông tin như nhật ký thao tác, log truy cập phản ánh, nội dung trao đổi của phản ánh chờ tiếp nhận
		Xử lý lại phản ánh
		Phê duyệt phản ánh
		Download mẫu phê duyệt
		Thêm trao đổi liên quan phản ánh
		Sửa trao đổi liên quan phản ánh
		Xoá trao đổi liên quan phản ánh
2.2.6	Xử lý phản ánh chờ đăng tải	
		Hiển thị danh sách phản ánh chờ đăng tải
		Tìm kiếm phản ánh
		Lọc phản ánh theo nhiều tiêu chí
		Xem chi tiết thông tin như nhật ký thao tác, log truy cập phản ánh, nội dung trao đổi của phản ánh chờ tiếp nhận
		Phê duyệt lại
		Đăng tải
		Sửa phản ánh
		Xoá phản ánh
		Thêm trao đổi liên quan phản ánh
		Sửa trao đổi liên quan phản ánh
		Xoá trao đổi liên quan phản ánh
		Hệ thống sẽ tự động thông báo qua SMS số điện thoại đã đăng ký của công dân nội dung "Phản ánh đã được xử lý"
		Hệ thống sẽ tự động thông báo qua App Mobile của công dân nội dung "Phản ánh đã được xử lý"
2.3	Xử lý phản ánh mở rộng	
		Hiển thị danh sách phản ánh mở rộng
		Tìm kiếm phản ánh

STT	Nội dung	Danh sách tính năng
		Xem chi tiết thông tin như nhật ký thao tác, log truy cập phản ánh, nội dung trao đổi của phản ánh chờ tiếp nhận
		Thêm người tiếp nhận phản ánh
		Thêm người phân phối phản ánh
		Thêm người xử lý phản ánh
2.4	Phản ánh có tương tác	
2.4.1	Xem thông tin phản ánh	
		Xem danh sách tất cả phản ánh
		Xem danh sách phản ánh theo lĩnh vực
		Xem danh sách phản ánh theo chuyên mục
		Xem danh sách phản ánh theo trạng thái
		Xem danh sách phản ánh theo tình trạng
		Xem chi tiết phản ánh
		Tìm kiếm phản ánh
		Sắp xếp phản ánh
2.4.2	Xử lý phản ánh có tương tác	
		Xem danh sách nội dung tương tác của phản ánh
		Ẩn nội dung tương tác, bình luận của người dân
		Hiện nội dung tương tác, bình luận của người dân
		Phản hồi tương tác của người dân
		Sửa phản hồi tương tác
		Xoá phản hồi tương tác
		Phản hồi chung
2.5	Danh sách phản ánh sắp hết hạn	
		Hiện thị danh sách phản ánh sắp hết hạn
		Hiện thị theo chuyên mục
		Hiện thị theo khoảng thời gian
		Tìm kiếm phản ánh
		Xem chi tiết phản ánh
		Gửi SMS thông báo cho phản ánh
		Gửi SMS thông báo cho nhóm phản ánh được chọn
		Gửi SMS thông báo cho tất cả phản ánh
		Gửi tin nhắn đến một số điện thoại
2.6	Phản ánh có trao đổi	

STT	Nội dung	Danh sách tính năng
		Hiển thị danh sách phản ánh có trao đổi
		Tìm kiếm phản ánh
		Xem chi tiết phản ánh
		Thêm mới trao đổi cho phản ánh
		Sửa trao đổi của mình cho phản ánh
		Xoá trao đổi của mình
2.7	Danh sách phản ánh đã xoá	
		Hiển thị danh sách tất cả phản ánh đã xoá
		Hiển thị danh sách phản ánh đã xoá theo điều kiện lọc
		Xem tất cả thông tin của phản ánh
		Xem lịch sử thao tác, truy cập phản ánh (nhật ký của phản ánh)
		Xem nội dung ghi chú của phản ánh
		Thêm ghi chú cho phản ánh
		Sửa ghi chú
		Xoá ghi chú
		Lựa chọn trường dữ liệu hiển thị
2.8	Biểu đồ giám sát	
2.8.1	Biểu đồ tổng hợp	
		Hiển thị biểu đồ tổng hợp thống kê tỉ lệ theo trạng thái của tất cả phản ánh
		Hiển thị biểu đồ tổng hợp theo trạng thái của tất cả phản ánh từ ngày đến ngày
		Hiển thị biểu đồ tổng hợp theo trạng thái của tất cả phản ánh theo lĩnh vực
		Hiển thị biểu đồ tổng hợp theo trạng thái của tất cả phản ánh theo đơn vị
		Hiển thị biểu đồ tổng hợp theo trạng thái của tất cả phản ánh theo loại biểu đồ
		Hiển thị biểu đồ tổng hợp theo trạng thái của tất cả phản ánh trễ hạn
		In biểu đồ
2.8.2	Biểu đồ phản ánh theo tình trạng xử lý	
		Hiển thị biểu đồ tất cả phản ánh theo tình trạng xử lý

STT	Nội dung	Danh sách tính năng
		Hiển thị biểu đồ các phản ánh theo tình trạng xử lý từ ngày đến ngày
		Hiển thị biểu đồ các phản ánh theo tình trạng xử lý theo loại biểu đồ
		In biểu đồ
2.8.3	Biểu đồ phản ánh theo đánh giá	
		Hiển thị biểu đồ tất cả phản ánh theo đánh giá
		Hiển thị biểu đồ các phản ánh theo đánh giá từ ngày đến ngày
		Hiển thị biểu đồ các phản ánh theo đánh giá theo loại biểu đồ
		In biểu đồ
2.8.4	Biểu đồ phản ánh theo cấp đơn vị xử lý	
		Hiển thị biểu đồ tất cả phản ánh theo cấp đơn vị
		Hiển thị biểu đồ các phản ánh theo cấp đơn vị từ ngày đến ngày
		Hiển thị biểu đồ các phản ánh theo từng cấp đơn vị được chọn
		Hiển thị biểu đồ các phản ánh theo cấp đơn vị theo loại biểu đồ
		In biểu đồ
2.8.5	Biểu đồ phản ánh theo nguồn phản ánh	
		Hiển thị biểu đồ tất cả phản ánh theo nguồn phản ánh
		Hiển thị biểu đồ các phản ánh theo nguồn phản ánh từ ngày đến ngày
		Hiển thị biểu đồ các phản ánh theo nguồn phản ánh theo loại biểu đồ
		In biểu đồ
2.8.6	Biểu đồ phản ánh theo tháng	
		Hiển thị biểu đồ tất cả phản ánh theo tháng
		Hiển thị biểu đồ các phản ánh theo năm
		Hiển thị biểu đồ các phản ánh theo tháng theo loại biểu đồ
		In biểu đồ
2.8.7	Biểu đồ phản ánh theo chuyên mục	

STT	Nội dung	Danh sách tính năng
		Hiển thị biểu đồ tất cả phản ánh theo chuyên mục
		Hiển thị biểu đồ các phản ánh theo chuyên mục từ ngày đến ngày
		Hiển thị biểu đồ các phản ánh theo chuyên mục theo loại biểu đồ
		In biểu đồ
2.8.8	Danh sách đơn vị phản ánh quá hạn	
		Hiển thị bảng danh sách các đơn vị quá hạn
		Hiển thị bảng danh sách các đơn vị quá hạn theo thời gian
		Tìm kiếm đơn vị quá hạn
2.9	Khảo sát mức độ hài lòng	
2.9.1	Biểu đồ khảo sát mức độ hài lòng	
		Hiển thị biểu đồ tổng hợp khảo sát mức độ hài lòng
		Hiển thị biểu đồ theo đơn vị tìm kiếm
		Hiển thị biểu đồ theo thời gian
		Hiển thị biểu đồ theo đơn vị
		Hiển thị biểu đồ theo chuyên mục
		Hiển thị biểu đồ theo mức độ đánh giá
2.9.2	Tổng hợp đánh giá	
		Danh sách đánh giá của tất cả phản ánh
		Tìm kiếm đánh giá theo phản ánh
		Hiển thị phản ánh có đánh giá theo thời gian
		Hiển thị phản ánh có đánh giá theo đơn vị
		Hiển thị phản ánh có đánh giá theo nguồn
		Hiển thị phản ánh có đánh giá theo chuyên mục
		Hiển thị phản ánh có đánh giá theo mức độ đánh giá
2.10	Theo dõi phản ánh	
2.10.1	Theo dõi phản ánh	
		Hiển thị danh sách các phản ánh mới
		Hiển thị danh sách các phản ánh quá hạn
		Hiển thị danh sách các phản ánh không hài lòng
		Tìm kiếm phản ánh
		Lọc phản ánh theo thời gian

STT	Nội dung	Danh sách tính năng
		Lọc phản ánh theo chuyên mục
		Xem thông tin chi tiết phản ánh
		Xem nhật ký phản ánh
2.10.2	Theo dõi phản ánh	
		Xem những phản ánh có đánh dấu theo dõi
		Xem các phản ánh có đánh dấu theo dõi theo các nội dung tìm kiếm nhập vào
		Xem thông tin các phản ánh có đánh dấu theo dõi theo thời gian
2.11	Danh sách phản ánh đã đăng tải	
		Hiển thị tất cả danh sách phản ánh đã đăng tải
		Hiển thị các phản ánh theo thời gian
		Hiển thị các phản ánh theo lĩnh vực
		Hiển thị các phản ánh theo mức độ
		Hiển thị các phản ánh theo chuyên mục
		Hiển thị các phản ánh theo nguồn phản ánh
		Hiển thị các phản ánh theo hình thức phản ánh
		Tìm kiếm phản ánh
		Tải lại phản ánh để cập nhật lại danh sách phản ánh
2.12	Danh sách phản ánh đã huỷ	
		Hiển thị tất cả danh sách phản ánh đã huỷ
		Lọc phản ánh theo hình thức
		Lọc phản ánh theo lĩnh vực
		Lọc phản ánh theo chuyên mục
		Lọc phản ánh theo nguồn phản ánh
		Lọc phản ánh theo thời gian
		Lọc phản ánh theo nội dung
		Xem thông tin chi tiết của phản ánh
		Thêm trao đổi liên quan đến phản ánh đã huỷ
		Sửa trao đổi
		Xoá trao đổi
		Lựa chọn trường dữ liệu hiển thị
2.13	Thống kê	

STT	Nội dung	Danh sách tính năng
		Thống kê theo đơn vị
		Thống kê theo đánh giá
		Thống kê theo tài khoản
		Thống kê theo lĩnh vực
		Thống kê theo nguồn phản ánh
		Thống kê theo lĩnh vực
		Thống kê theo thời gian
		Thống kê theo loại biểu đồ
		In biểu đồ thống kê
		Xem chi tiết phản ánh bằng cách click vào các con số
		Export danh sách phản ánh theo định dạng word.
		Export danh sách phản ánh theo định dạng excel.
2.14	Dashboard	
		Xem tổng hợp thông báo công việc theo trạng thái
		Xem các biểu đồ thống kê theo chuyên mục trên hệ thống
		Xem các biểu đồ thống kê số lượng phản ánh theo tháng trên hệ thống
		Xem các biểu đồ thống kê số lượng phản ánh theo khoản thời gian trên hệ thống
		Xem biểu đồ thống kê toàn bộ mức độ hài lòng của người dân
		Xem biểu đồ thống kê mức độ hài lòng của người dân theo thời gian
		Xem biểu đồ thống kê toàn bộ các đơn vị xử lý trên hệ thống
		Xem biểu đồ thống kê các đơn vị theo thời gian
		Xem biểu đồ thống kê toàn bộ các đơn vị xử lý quá hạn trên hệ thống
		Xem biểu đồ thống kê các đơn vị xử lý quá hạn theo thời gian
2.15	Danh mục chuyên mục	
		Hiển thị tất cả các chuyên mục trong hệ thống
		Tìm kiếm chuyên mục
		Hiển thị chuyên mục theo lĩnh vực

STT	Nội dung	Danh sách tính năng
		Xem chi tiết chuyên mục
		Thêm mới chuyên mục
		Sửa chuyên mục
		Xoá chuyên mục
		Cập nhật số ngày xử lý theo từng chuyên mục
		Sắp xếp chuyên mục
2.16	Thống kê động	
		Hiện thị danh sách các thống kê động
		Tải lại danh sách các thống kê động
		Hiện thị chuyên mục theo lĩnh vực
		Thêm mới thống kê động
		Thêm cột hiển thị
		Sắp xếp vị trí cột xuất hiện
		Thêm điều kiện lọc
		Thực thi thống kê
		Cập nhật thống kê
		Xuất báo cáo
		Xoá thống kê
2.17	Thống kê theo đơn vị	
		Thống kê tổng số phản ánh theo đơn vị
		Thống kê theo đánh giá
		Thống kê theo tài khoản
		Thống kê theo lĩnh vực
		Thống kê theo nguồn phản ánh
		Thống kê theo chuyên mục
		Thống kê theo thời gian
		Xuất thống kê theo file excel
		Xuất thống kê theo file word
		Xem chi tiết thống kê bằng cách click vào các con số trong số liệu thống kê
2.18	Danh mục lĩnh vực	
		Hiện thị danh sách các lĩnh vực
		Tìm kiếm lĩnh vực
		Xem chi tiết lĩnh vực



STT	Nội dung	Danh sách tính năng
		Thêm lĩnh vực
		Sửa lĩnh vực
		Xoá lĩnh vực
		Sắp xếp lĩnh vực
2.19	Danh mục nguồn phản ánh	
		Hiển thị danh mục nguồn phản ánh
		Tìm kiếm nguồn phản ánh
		Thêm mới nguồn phản ánh
		Sửa nguồn phản ánh
		Xoá nguồn phản ánh
3	Thông tin cảnh báo	
3.1	Quản lý cảnh báo	
		Hiển thị danh sách các thông tin cảnh báo, tin tức
		Tìm kiếm cảnh báo, tin tức
		Lọc cảnh báo, tin tức theo tình trạng
		Lọc cảnh báo hết hạn
		Xem chi tiết cảnh báo, tin tức
		Thêm mới cảnh báo, tin tức
		Sửa cảnh báo, tin tức
		Phê duyệt cảnh báo, tin tức
		Từ chối phê duyệt cảnh báo, tin tức
3.2	Quản lý tương tác	
		Hiển thị danh sách các tương tác
		Tạo mới tương tác
		Duyệt tương tác
		Ấn tương tác
		Trả lời tương tác
		Xoá tương tác
4	Dịch vụ nâng cao	
4.1	Cập nhật ảnh nền di động	
		Hiển thị danh sách ảnh nền
		Thêm mới ảnh nền
		Sửa thông tin ảnh nền
		Xoá ảnh nền

STT	Nội dung	Danh sách tính năng
4.2	Cập nhật Liên kết	
		Hiển thị danh sách liên kết
		Thêm mới liên kết
		Sửa thông tin liên kết
		Xoá liên kết
		Lựa chọn trường dữ liệu hiển thị
4.3	Quản lý Banner	
		Hiển thị danh sách banner
		Thêm mới banner
		Sửa thông tin banner
		Xoá banner
4.4	Quản lý Camera	
		Hiển thị danh sách Camera
		Thêm mới Camera
		Sửa thông tin camera
		Xoá camera
		Import danh sách camera theo mẫu
		Đồng bộ dữ liệu camera
		Cấu hình camera
		Sắp xếp thông tin hiển thị
4.5	Quản lý trang tĩnh	
		Cập nhật nội dung trang giới thiệu
		Cập nhật nội dung trang hướng dẫn
		Upload file hướng dẫn
4.6	Liên hệ khẩn	
		Hiển thị danh sách liên hệ khẩn
		Tìm kiếm liên hệ khẩn
		Lọc danh sách liên hệ khẩn theo hệ thống
		Thêm mới liên hệ khẩn
		Sửa thông tin liên hệ khẩn
		Xoá liên hệ khẩn
4.7	Quản lý tuyên truyền	
		Hiển thị danh sách tuyên truyền
		Lọc danh sách tuyên truyền theo chuyên mục

STT	Nội dung	Danh sách tính năng
		Thêm mới tuyên truyền
		Sửa thông tin tuyên truyền
		Xoá thông tin tuyên truyền
4.8	Quản lý Policy	
		Quản lý Policy dành cho App cán bộ
		Quản lý Policy dành cho App công dân
		Quản lý Policy dành cho đăng ký tài khoản công dân
4.9	Quản lý nhạc chuông thông báo	
		Hiển thị danh sách nhạc chuông thông báo
		Thêm mới nhạc chuông thông báo
		Sửa nhạc chuông thông báo
		Xoá nhạc chuông thông báo
5	Tích hợp với IOC (Trung tâm điều hành đô thị thông minh của các đơn vị)	
		API chuyển trạng thái tiếp nhận lên IOC khi PA được tiếp nhận
		API chuyển trạng thái phân phối lên IOC khi PA đã được phân phối
		API chuyển trạng thái xử lý lên IOC khi PA đã được xử lý
		API chuyển trạng thái phê duyệt lên IOC khi PA được lãnh đạo phê duyệt
		API chuyển trạng thái đăng tải khi TTĐH đăng tải kết quả
		API đưa các số liệu thống kê lên IOC
		API cập nhật nội dung phản ánh lên IOC khi có điều chỉnh
B	Phân hệ PAHT dành cho công dân (Web công dân)	
1	Người dùng	
1.1	Quản lý tài khoản, đăng nhập, đăng xuất tài khoản	
		Đăng ký tài khoản bằng số điện thoại chưa đăng ký
		Xác thực tài khoản bằng OTP
		Cập nhật thông tin tài khoản
		Đổi mật khẩu tài khoản

STT	Nội dung	Danh sách tính năng
		Quên mật khẩu
		Đăng nhập vào hệ thống bằng tài khoản đã đăng ký
		Đăng nhập vào hệ thống bằng tài khoản công dân trên cổng dịch vụ công quốc gia
		Đăng xuất hoàn toàn khỏi hệ thống
1.2	Trang cá nhân	
		Gửi phản ánh
		Xem danh sách phản ánh đã gửi
		Xem danh sách phản ánh đang được xử lý
		Xem danh sách phản ánh đã được xử lý
		Xem danh sách phản ánh bị huỷ
		Xem chi tiết phản ánh
2	Các trang thông tin	
2.1	Trang thông tin liên quan phản ánh	
		Tìm kiếm phản ánh
		Xem danh sách phản ánh theo chuyên mục
		Xem danh sách phản ánh theo lĩnh vực
		Xem top 3 phản ánh khẩn đầu tiên
		Xem danh sách các phản ánh mới
		Xem chi tiết phản ánh
		Đánh giá phản ánh
		Bình luận cho phản ánh
		Đánh dấu like cho bình luận
2.2	Một số trang thông tin khác	
		Xem trang thông tin tuyên truyền
		Xem nội dung tuyên truyền
		Xem liên kết website
		Xem thống kê kết quả xử lý
		Xem thống kê mức độ hài lòng
		Xem trang giới thiệu
		Xem trang hướng dẫn
		Xem file hướng dẫn
		Download App Android
		Download App IOS

STT	Nội dung	Danh sách tính năng
		Xem bản đồ phản ánh
		Xem thông tin liên hệ khẩn của các đơn vị.
		Xem thông tin liên hệ của từng đơn vị, địa phương.
C	App dành cho công dân (Phân hệ PAHT dành cho công dân)	
1	Quản lý tài khoản, đăng nhập, đăng xuất tài khoản	
		Đăng ký tài khoản bằng số điện thoại chưa đăng ký
		Xác thực tài khoản bằng OTP
		Cập nhật thông tin tài khoản
		Đổi mật khẩu tài khoản
		Quên mật khẩu
		Đăng nhập vào hệ thống bằng tài khoản đã đăng ký
		Đăng nhập vào hệ thống bằng tài khoản công dân trên cổng dịch vụ công quốc gia
		Đăng xuất hoàn toàn khỏi hệ thống
		Quét CCCD chip để đăng ký tài khoản
2	Phản ánh hiện trường	
2.1	Trang cá nhân	
2.1.1	Quản lý phản ánh cá nhân	
		Gửi phản ánh
		Gửi phản ánh thông qua Official account Zalo
		Cập nhật nội dung phản ánh
		Xoá phản ánh
		Xem danh sách phản ánh đã gửi
		Xem danh sách phản ánh đã gửi theo thời gian
		Xem danh sách phản ánh theo chuyên mục
		Xem danh sách phản ánh đã được xử lý
		Xem danh sách phản ánh theo tình trạng khẩn
		Xem chi tiết phản ánh
		Chia sẻ phản ánh
2.1.2	Quản lý bình luận trong phản ánh cá nhân	
		Xem bình luận liên quan đến phản ánh của mình
		Trả lời và bình luận cho các bình luận của người khác

STT	Nội dung	Danh sách tính năng
		Cập nhật nội dung bình luận của mình
		Xoá bình luận của mình
		Đánh giá bình luận của người khác
		Đánh giá kết quả xử lý phản ánh của mình
		Gửi nội dung tương tác với cán bộ xử lý
		Cập nhật nội dung tương tác của mình
2.2	Trang cộng đồng	
		Tìm kiếm phản ánh
		Hiển thị danh sách tất cả phản ánh đã được xử lý và công khai
		Hiển thị danh sách phản ánh theo lĩnh vực, chuyên mục
		Hiển thị phản ánh khẩn
		Xem chi tiết phản ánh
		Xem địa điểm diễn ra phản ánh trên bản đồ
		Đánh giá phản ánh đã được xử lý của người khác
		Xem các đánh giá của người khác
		Bình luận cho phản ánh của người khác
		Cập nhật bình luận cho phản ánh của người khác đã gửi
2.3	Bản đồ phản ánh	
		Hiển thị số lượng tổng hợp số phản ánh theo từng khu vực trên bản đồ
		Hiển thị danh sách các phản ánh theo từng khu vực
		Xem nội dung phản ánh
		Xem chi tiết phản ánh
		Tải lại bản đồ phản ánh
		Chia sẻ phản ánh đến tài khoản mạng xã trong danh bạ
		Chia sẻ phản ánh đến người khác thông qua SMS
		Chia sẻ phản ánh đến người khác thông qua email
2.4	Thông tin cảnh báo	
		Hiển thị danh sách tất cả các thông tin cảnh báo
		Hiển thị các cảnh báo theo chuyên mục
		Hiển thị chi tiết cảnh báo

STT	Nội dung	Danh sách tính năng
		Xem danh sách bình luận
		Tạo mới bình luận cho cảnh báo
		Trả lời bình luận
2.5	Clip tuyên truyền	
		Hiển thị danh sách tất cả các clip tuyên truyền
		Xem chi tiết clip tuyên truyền
2.6	Hỗ trợ khẩn cấp	
		Danh sách số điện thoại hỗ trợ khẩn cấp
		Danh sách liên hệ khẩn cấp theo phân loại
		Thực hiện cuộc gọi liên hệ khẩn cấp
2.7	Camera an ninh	
		Hiển thị màn hình theo 1 camera
		Hiển thị màn hình theo 2 camera
		Hiển thị màn hình theo 4 camera
		Thêm mới một camera
		Tìm kiếm camera
		Đổi camera
		Xoá camera
		Xem toàn bộ màn hình
2.8	Thông báo, cập nhật App	
		Thông báo có phiên bản mới của ứng dụng App IOS
		Thông báo có phiên bản mới của ứng dụng App Android
2.9	Liên hệ	
		Xem thông tin liên hệ khẩn của các đơn vị.
		Xem thông tin liên hệ của từng đơn vị, địa phương.
D	App dành cho Cán bộ	
1	Quản lý tài khoản, đăng nhập, đăng xuất tài khoản	
		Đăng nhập bằng tài khoản được cấp phát
		Đăng nhập bằng tài khoản SSO
		Đăng xuất hoàn toàn khỏi hệ thống
		Quên mật khẩu
2	Quản lý thông tin cá nhân	
		Ghi nhớ tài khoản đăng nhập

STT	Nội dung	Danh sách tính năng
		Đổi mật khẩu
		Đổi hình đại diện
		Cập nhật hồ sơ
3	Dashboard thống kê, tổng hợp	
		Xem các biểu đồ thống kê theo chuyên mục
		Xem các biểu đồ thống kê theo chuyên mục theo thời gian
		Xem các biểu đồ thống kê số lượng phản ánh theo tháng
		Xem biểu đồ thống kê toàn bộ mức độ hài lòng của người dân
		Xem biểu đồ thống kê toàn bộ mức độ hài lòng của người dân theo thời gian
		Xem biểu đồ thống kê xử lý của các đơn vị
		Xem biểu đồ thống kê xử lý của các đơn vị theo thời gian
		Xem biểu đồ thống kê quá hạn xử lý của các đơn vị
		Xem biểu đồ thống kê quá hạn xử lý của các đơn vị theo thời gian
4	Quản lý kiểm soát phản ánh	
4.1	Hiển thị và lọc danh sách phản ánh	
		Hiển thị danh sách tất cả phản ánh
		Hiển thị danh sách phản ánh theo tình trạng xử lý
		Hiển thị danh sách phản ánh theo nguồn phản ánh
		Hiển thị danh sách phản ánh theo chuyên mục
		Hiển thị danh sách phản ánh theo lĩnh vực
		Hiển thị danh sách phản ánh theo mức độ
		Hiển thị danh sách phản ánh theo thời gian
		Tìm kiếm phản ánh
4.2	Một số thao tác kiểm soát phản ánh	
		Xem thông tin chi tiết phản ánh
		Tiếp nhận phản ánh
		Hủy phản ánh
		Xoá phản ánh
		Thêm trao đổi



STT	Nội dung	Danh sách tính năng
		Xoá trao đổi
4.3	Tích hợp phản ánh từ SMS	
		Hiển thị danh sách phản ánh theo nguồn phản ánh SMS
		Hiển thị danh sách phản ánh theo tình trạng xử lý
		Hiển thị danh sách phản ánh theo nguồn phản ánh
		Hiển thị danh sách phản ánh theo chuyên mục
		Hiển thị danh sách phản ánh theo lĩnh vực
		Hiển thị danh sách phản ánh theo mức độ
		Hiển thị danh sách phản ánh theo thời gian
		Tìm kiếm phản ánh
		Xem thông tin chi tiết phản ánh
		Tiếp nhận phản ánh
		Huỷ phản ánh
		Xoá phản ánh
		Thêm trao đổi
		Xoá trao đổi
4.4	Tích hợp phản ánh từ Zalo (Official Account Zalo)	
		Hiển thị danh sách phản ánh theo nguồn phản ánh Zalo
		Hiển thị danh sách phản ánh theo tình trạng xử lý
		Hiển thị danh sách phản ánh theo nguồn phản ánh
		Hiển thị danh sách phản ánh theo chuyên mục
		Hiển thị danh sách phản ánh theo lĩnh vực
		Hiển thị danh sách phản ánh theo mức độ
		Hiển thị danh sách phản ánh theo thời gian
		Tìm kiếm phản ánh
		Xem thông tin chi tiết phản ánh
		Tiếp nhận phản ánh
		Huỷ phản ánh
		Xoá phản ánh
		Thêm trao đổi
		Xoá trao đổi
5	Quản lý xử lý phản ánh	
5.1	Tiếp nhận, phân loại phản ánh	

STT	Nội dung	Danh sách tính năng
		Hiển thị danh sách phản ánh chờ tiếp nhận phân loại
		Tìm kiếm phản ánh
		Lọc phản ánh theo nhiều tiêu chí
		Xem chi tiết thông tin như nhật ký thao tác, log truy cập phản ánh, nội dung trao đổi của phản ánh chờ tiếp nhận
		Phân loại lĩnh vực phản ánh dựa vào kết quả phân tích xử lý ngữ nghĩa sử dụng AI của hệ thống
		Phân loại chuyên mục phản ánh dựa vào kết quả phân tích xử lý ngữ nghĩa sử dụng AI của hệ thống
		Xác định phản ánh tương tự dựa vào kết quả phân tích xử lý ngữ nghĩa sử dụng AI của hệ thống
		Thực hiện tiếp nhận phản ánh chờ tiếp nhận. Hệ thống tự động gửi thông báo Notify cho cán bộ, công dân khi phản ánh được tiếp nhận, hủy.
		Xóa phản ánh chờ tiếp nhận
		Hủy phản ánh chờ tiếp nhận
		Chỉnh sửa phản ánh chờ tiếp nhận
		Thêm/ xoá/ sửa trao đổi liên quan phản ánh
		Thêm/ xoá/ sửa ghi chú liên quan phản ánh
5.2	Phân phối phản ánh đã tiếp nhận	
		Hiển thị danh sách phản ánh đã tiếp nhận
		Hiển thị số lượng phản ánh chưa được phân phối
		Tìm kiếm phản ánh
		Lọc phản ánh theo nhiều tiêu chí
		Xem chi tiết thông tin như nhật ký thao tác, log truy cập phản ánh, nội dung trao đổi của phản ánh chờ tiếp nhận
		Xác minh lại phản ánh
		Phân phối phản ánh. Hệ thống tự động gửi thông báo Notify cho cán bộ, công dân khi phản ánh được phân phối.
		Hủy phản ánh
		Xóa phản ánh
		Chỉnh sửa phản ánh chờ phân phối

STT	Nội dung	Danh sách tính năng
		Thêm/ xoá/ sửa trao đổi liên quan phản ánh
		Thêm/ xoá/ sửa ghi chú liên quan phản ánh
5.3	Xử lý phản ánh	
		Hiển thị danh sách phản ánh được phân công xử lý
		Tìm kiếm phản ánh
		Lọc phản ánh theo nhiều tiêu chí
		Xem chi tiết thông tin như nhật ký thao tác, log truy cập phản ánh, nội dung trao đổi của phản ánh chờ tiếp nhận
		Phân phối lại phản ánh
		Xử lý phản ánh
		Phân phối đơn vị
		Thêm/ xoá/ sửa trao đổi liên quan phản ánh
		Thêm/ xoá/ sửa ghi chú liên quan phản ánh
5.4	Xử lý phản ánh chờ phê duyệt	
		Hiển thị danh sách phản ánh chờ phê duyệt
		Tìm kiếm phản ánh
		Lọc phản ánh theo nhiều tiêu chí
		Xem chi tiết thông tin như nhật ký thao tác, log truy cập phản ánh, nội dung trao đổi của phản ánh chờ tiếp nhận
		Xử lý lại phản ánh
		Phê duyệt phản ánh
		Thêm/ xoá/ sửa trao đổi liên quan phản ánh
		Thêm/ xoá/ sửa ghi chú liên quan phản ánh
5.5	Xử lý phản ánh chờ đăng tải	
		Hiển thị danh sách phản ánh chờ đăng tải
		Tìm kiếm phản ánh
		Lọc phản ánh theo nhiều tiêu chí
		Xem chi tiết thông tin như nhật ký thao tác, log truy cập phản ánh, nội dung trao đổi của phản ánh chờ tiếp nhận
		Phê duyệt lại
		Đăng tải
		Sửa phản ánh

STT	Nội dung	Danh sách tính năng
		Xoá phản ánh
		Thêm/ xoá/ sửa trao đổi liên quan phản ánh
		Thêm/ xoá/ sửa ghi chú liên quan phản ánh
6	Phản ánh mở rộng	
		Hiển thị danh sách phản ánh mở rộng
		Tìm kiếm phản ánh
		Xem chi tiết thông tin như nhật ký thao tác, log truy cập phản ánh, nội dung trao đổi của phản ánh chờ tiếp nhận
		Thêm người tiếp nhận phản ánh
		Thêm người phân phối phản ánh
		Thêm người xử lý phản ánh
		Xem vị trí phản ánh trên bản đồ
		Thêm/ xoá/ sửa trao đổi liên quan phản ánh
		Thêm/ xoá/ sửa ghi chú liên quan phản ánh
7	Phản ánh từng tham gia	
		Hiển thị danh sách phản ánh từng tham gia
		Hiển thị tổng số lượng phản ánh từng tham gia
		Tìm kiếm phản ánh theo nhiều tiêu chí
		Xem chi tiết phản ánh từng tham gia
8	Phản ánh huỷ	
		Hiển thị danh sách phản ánh bị huỷ
		Tìm kiếm phản ánh
		Xem chi tiết phản ánh
		Trao đổi liên quan phản ánh huỷ
		Xoá phản ánh
		Chỉnh sửa phản ánh
		Thêm/ xoá/ sửa trao đổi liên quan phản ánh huỷ
		Thêm/ xoá/ sửa ghi chú liên quan phản ánh huỷ
9	Phản ánh có tương tác	
9.1	Xem thông tin phản ánh	
		Xem danh sách tất cả phản ánh có tương tác
		Xem danh sách phản ánh chưa phân hồi
		Xem danh sách phản ánh cần duyệt tương tác
		Hiển thị tổng số lượng phản ánh

STT	Nội dung	Danh sách tính năng
		Tìm kiếm phản ánh
		Xem chi tiết phản ánh
9.2	Xử lý phản ánh có tương tác	
		Xem danh sách nội dung tương tác của phản ánh
		Ẩn nội dung tương tác, bình luận của người dân
		Hiện nội dung tương tác, bình luận của người dân
		Phản hồi tương tác của người dân
		Sửa phản hồi tương tác
		Xoá phản hồi tương tác
		Phản hồi chung
9.3	Thống kê tổng hợp	
		Hiện thị tổng số lượng phản ánh
		Số lượng phản ánh đang xử lý, tỉ lệ trong hạn, tỉ lệ trễ hạn
		Số lượng phản ánh đã xử lý, tỉ lệ trong hạn, tỉ lệ trễ hạn
		Tổng hợp tổng kê theo thời gian
		Danh sách đơn vị trễ hạn
		Tổng hợp theo danh sách tất cả các đơn vị
10	Thống kê báo cáo	
10.1	Thống kê báo cáo theo đơn vị	
		Hiện thị bảng thống kê tổng hợp theo đơn vị
		Hiện thị bảng thống kê báo cáo theo thời gian
		Hiện thị bảng thống kê báo cáo theo chuyên mục
		Hiện thị bảng thống kê báo cáo theo nhóm đơn vị
		Hiện thị thống kê báo cáo theo biểu đồ
10.2	Thống kê báo cáo theo đánh giá	
		Hiện thị bảng tất cả phản ánh theo đánh giá
		Hiện thị bảng tất cả phản ánh theo đánh giá theo thời gian
		Hiện thị bảng tất cả phản ánh theo đánh giá theo nhóm đơn vị
		Hiện thị tổng số phản ánh
		Hiện thị theo biểu đồ
10.3	Thống kê báo cáo theo tài khoản	

STT	Nội dung	Danh sách tính năng
		Hiển thị bảng tất cả phản ánh theo tài khoản
		Hiển thị bảng tất cả phản ánh theo tài khoản theo khoảng thời gian
		Hiển thị bảng tất cả phản ánh theo tài khoản theo chuyên mục
		Hiển thị số lượng phản ánh
		Hiển thị theo biểu đồ
10.4	Thống kê báo cáo theo lĩnh vực	
		Hiển thị bảng tất cả phản ánh theo lĩnh vực
		Hiển thị bảng tất cả phản ánh theo lĩnh vực theo khoảng thời gian
		Hiển thị số lượng phản ánh
		Hiển thị theo biểu đồ
10.5	Thống kê báo cáo theo nguồn phản ánh	
		Hiển thị bảng tất cả phản ánh theo nguồn phản ánh
		Hiển thị bảng tất cả phản ánh theo nguồn phản ánh theo thời gian
		Hiển thị số lượng phản ánh
		Hiển thị theo biểu đồ
10.6	Thống kê báo cáo theo chuyên mục	
		Hiển thị bảng tất cả phản ánh theo chuyên mục
		Hiển thị bảng tất cả phản ánh theo chuyên mục theo thời gian
		Hiển thị số lượng phản ánh
		Hiển thị theo biểu đồ
11	Thống kê báo cáo của đơn vị	
		Thống kê phản ánh theo đơn vị
		Thống kê phản ánh theo đánh giá
		Thống kê phản ánh theo tài khoản
		Thống kê phản ánh theo lĩnh vực
		Thống kê phản ánh theo nguồn phản ánh
		Thống kê phản ánh theo chuyên mục
12	Cảnh báo	
12.1	Quản lý cảnh báo	
		Hiển thị tất cả cảnh báo

STT	Nội dung	Danh sách tính năng
		Hiển thị cảnh báo theo trạng thái đã duyệt/ chờ duyệt
		Hiển thị cảnh báo hết hạn
		Xem chi tiết cảnh báo
		Thêm cảnh báo
		Cho phép tương tác trên cảnh báo
		Sửa cảnh báo
		Xoá cảnh báo
12.2	Quản lý tương tác	
		Hiển thị danh sách các tương tác
		Tạo mới tương tác
		Duyệt tương tác
		Ấn tương tác
		Trả lời tương tác
		Xoá tương tác
		Cập nhật tương tác
E	Phân hệ chat	
1	Danh bạ	
		Hiển thị danh bạ chat cá nhân
		Hiển thị danh bạ chat group
		Tìm kiếm thông tin danh bạ liên hệ
2	Kết bạn	
		Tìm kiếm kết bạn theo số điện thoại, tên tài khoản
		Hủy kết bạn
		Kết bạn thông qua số điện thoại
3	Chat	
3.1	Quản lý cấu hình	
		Đặt biệt danh
		Tắt thông báo
		Bật thông báo
		Hủy kết bạn
		Xoá lịch sử trò chuyện
3.2	Quản lý chat	
		Gửi tin chat

STT	Nội dung	Danh sách tính năng
		Gửi tin hình ảnh
		Gửi tin Video
		Gửi file
		Gửi thư mục
		Chụp hình
		Thả biểu tượng cảm xúc
		Ẩn tin nhắn phía bạn
		Thu hồi tin nhắn
		Phản hồi tin nhắn
		Chuyển tiếp tin nhắn
4	Chat group	
4.1	Quản lý nhóm	
		Tạo group chat
		Đổi tên nhóm
		Xoá nhóm
		Rời khỏi nhóm
		Tắt thông báo
		Bật thông báo
		Xoá lịch sử trò chuyện
		Thông tin nhóm
		Chuyển quyền trưởng nhóm
4.2	Chat trong nhóm	
		Gửi tin chat
		Gửi tin hình ảnh
		Gửi tin Video
		Gửi file
		Gửi thư mục
		Chụp hình
		Thả biểu tượng cảm xúc
		Ẩn tin nhắn phía bạn
		Thu hồi tin nhắn
		Phản hồi tin nhắn
		Chuyển tiếp tin nhắn